Report to the HRDC Audit and Evaluation Committee

Title: **Review of Corporate Management System (CMS) – Human Resources (HR) Module Pay Enquiries**

Project N°: 6521/00

Background:

- Human Resources Development Canada (HRDC) built CMS to assist management and staff to deliver departmental FAS and HR services. The CMS design replaces LMSS and integrates the current corporate FAS and HR Systems. Due to an increase in pay related enquiries in Systems, the ADM of Systems requested that the IARMS complete a review of the CMS, HR modules.

- The main focus of the review was to determine whether enquires were resulting from problems in the CMS technology (see appendix A). The review is based largely on interviews with key personnel from CMS and HR.

- Calendars are required with daily hours for new pay transactions. A standard default would suffice.

- Pay input forms often have incorrect financial coding. Pay clerks use the override feature to issue payment, however rejects occur, (compounded by future inputs) that must be corrected.

- A significant number of manual workarounds exist which result in pay delays.

- To exacerbate problems, Compensation is resourced to service 3,000 employees when it serves approximately 7,000. Added to workload is the demand of Pay Equity, new collective agreements and strategically UCS.

Major Findings

- One of the changes to CMS requires that calendars (daily hours must be manually entered) be added to all pay transactions. Absence of the calendar results in errors. This change was not well communicated resulting in a high rate of rejects. Although the pay community is now aware of this requirement, further time would be saved if a standard default calendar was added to the system.

- Pay input forms often have incorrect financial coding. To ensure that the employee is paid quickly, the pay clerks will override the financial code. While the employee is paid, an error is generated from the financial module of CMS (SAL/FTE). Corrective action by the pay clerk is required. Furthermore, as long as the initial error is outstanding, subsequent transactions (leave, overtime etc.) will be rejected. These errors delay processing of other pay-related transactions.

- A significant number of manual workarounds still exists in the HR module. These result in pay processing delays.

- To exacerbate these problems further, Compensation is resourced at 1996 levels that serviced 3,000 employees. It now serves approximately 7,000 clients. Added to this increased workload are the heavy demands brought about by Pay Equity, changes to collective agreements and strategically UCS.

Recommendations:

- The creation of a default calendar for a standard workweek would satisfy most pay inputs and reduce the need for adjustments.

- The override feature in the HR module should be removed to eliminate coding errors. Prior to removing the override feature, an analysis of why errors occur, should be completed with appropriate action plans. Also, if historical coding is required and is not available, a standard financial coding for such cases should be implemented; for example, employment equity payments where the RC is no longer available.

- An impact study and a management action plan should be completed on the increase in client volume and additional workarounds.

Management Responses

IARMS RECOMMENDATION	HRDC MANAGEMENT RESPONSE	CORRECTIVE ACTION	EXPECTED COMPLETION DATE	CONTACT PERSON OR BRANCH
The creation of a default calendar for a standard workweek would satisfy most pay inputs and reduce the need for adjustments.	We agree with the recommendation to create for each employee a default calendar for standard workweeks. With anticipated Virtual HR (GOL/Web technology) all related calendars can be electronically controlled.	We have added the creation of default calendars on the HR Systems improvements list. The default calendar functionality should be in place for a fall 2001 release of the CMS software. The HR Systems group is already working at the release of specific improvements for the April 2001 release.	November 2001	Robert St-Jean and/or Denise Rooke, Human Resources Branch.
The override feature in the HR module should be removed to eliminate coding errors. Prior to removing the override feature, an analysis of why errors occur, should be completed with appropriate action plans. Also, if historical coding is required and is not available, a standard financial coding for such cases should be implemented; for example, employment equity payments where the RC is no longer available.	We agree with this recommendation.	Being progressively addressed, as each pay screen is being improved, the override feature on financial code will be removed. In the April 2001 release of the CMS software, this override functionality will be removed from the PB002. We will have to implement this corrective action to eleven (11) other Compensation and Benefits screens.	April 2001 for the PB002 screen. Plans will have to be made for the other screens. No date determined yet.	Denise Rooke, HR System, Human Resources Branch.

IARMS RECOMMENDATION	HRDC MANAGEMENT RESPONSE	CORRECTIVE ACTION	EXPECTED COMPLETION DATE	CONTACT PERSON OR BRANCH
An impact study and a management action plan should be completed on the increase in client volume and additional workarounds.	Agree with this recommendation.	The Human Resources Branch is working at the preparation of a Business Case outlining the current issues and challenges with respect to the Compensation Community at NHQ and recommending solutions. This presentation will be made at EMC. HRB will also want to develop an action plan to render CMS more optimal for the future. Before we undertake a migration process towards Virtual HR Services we need to ensure that basic functionality in CMS are operating to maximum efficiency. Human Resources Branch will need to obtain additional resources for this task and will seek Internal Audit and Risk Management Services support in this endeavour, as well as from our other CMS partners, Financial And Administrative Services Branch and Systems Branch.	February/March 2001	Joanne O'Byrne and Edith Dubois of NHQ Human Resources. This Business Case also involves Ron Kaden, Director Corporate Compensation and Benefits.

RISK ASSESSMENT OF CMS 2B HR MODULES

OBJECTIVE

To explore and report on salary issues relating to CMS 2B.

- assessing the risk;
- reviewing and offering advice;

SCOPE

Interview players, analyze documentation, review HR processes relating to pay, and will include a review of

- management support functions
- client involvement
- problem management
- internal control
- risk management
- change management, management of change
- communication strategy
- prioritization
- performance indicators- customer satisfaction, resourcing

METHODOLOGY

The contents of this risk assessment will come from a review of documentation, processes and interviews with key stakeholders. This review will be carried out using a risk assessment methodology to assess exposures within the HR module of CMS 2B. Suggestions and recommendations will be made.

AUDIT REPORTING

Our findings will be issued to senior management upon completion of this risk assessment in an appropriate format. Judgement by the audit team will be the key factor in deciding when to issue reports and what level of management will receive them.

Rapport au Comité de vérification et d'évaluation de DRHC

Titre : **Examen du Système de gestion ministériel (SGM) – Module de renseignement sur les paies (RH)**

N° de projet : 6521/00

Généralités :

- Le Développement des ressources humaines du Canada (DRHC) a mis au point le Système de gestion ministériel (SGM) dans le but d'aider les gestionnaires et le personnel dans la prestation de services ministériels des SFA et des RH. L'élaboration du SGM remplace le Système de soutien de gestion locale (SSGL) et intègre les systèmes ministériels actuels des SAF et des RH. En raison d'une augmentation des demandes au sujet de la paie à la Direction générale des systèmes, le SMA de Systèmes a demandé aux SVIGR d'effectuer un examen des modules du SGM des RH.

- L'objectif principal de l'examen était de déterminer si les demandes étaient causées par des problèmes techniques du SGM (voir annexe A). L'examen est basé en grande partie sur des entrevues avec des membres du personnel des SGM et des RH.

- Des calendriers indiquant les heures sont nécessaires pour les nouvelles transactions de la paie. Un standard par défaut suffirait pour répondre à ce nouveau besoin.

- Les formulaires d'entrée de paie comportent bien souvent un codage financier incorrect. Les commis à la paie utilisent la fonction de neutralisation pour émettre les paiements, mais des rejets surviennent (aggravés par des entrées ultérieures) et doivent être corrigés.

- Il existe un nombre important de solutions de rechange, ce qui se traduit par des délais de paiements.

- De plus, les services de la paie ont les ressources nécessaires pour servir 3000 employés alors qu'ils en servent environ 7000. S'ajoutent à la tâche les efforts investis pour l'équité salariale, une nouvelle convention collective et la NGC.

Constatations principales

- L'ajout d'un calendrier pour toutes les transactions de paiement (les heures effectuées quotidiennement doivent être entrées manuellement) est un des changements rendus nécessaires par le SGM. L'absence de ces calendriers cause des erreurs. Ce changement n'avait pas été bien communiqué, ce qui a causé un taux élevé de rejets. Même si les commis à la paie sont maintenant au courant de cette exigence du système, on pourrait gagner encore plus de temps en ajoutant au système un calendrier par défaut.

- Les formulaires d'entrée de paie comportent bien souvent un codage financier incorrect. Pour s'assurer que l'employé est payé le plus rapidement possible, les commis à la paie neutralisent le code financier. L'employé reçoit sa paie, mais une erreur est produite par le module financier du SGM (Salaires/ETP). Le commis de la paie doit effectuer une correction. De plus, tant que l'erreur initiale n'est pas réglée, les transactions ultérieures (comme les congés ou les heures supplémentaires) seront rejetées. Ces erreurs retardent le traitement d'autres transactions reliées à la paie.

- Un nombre important de solutions de rechange existe toujours dans le module des RH, ce qui se traduit par des délais de traitement de paiements.

- De plus, les services de la paie ont les ressources nécessaires (basées sur les chiffres de 1996). S'ajoutent à la tâche les efforts investis pour répondre aux demandes concernant l'équité salariale, les changements à la convention collective et la NGC.

Recommandations :

- La création d'un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale faciliterait la plupart des entrées de paiements et réduirait le nombre d'ajustements.

- Afin d'éviter les erreurs de codage, la fonction de neutralisation du module des RH devrait être éliminer. Avant, pour déterminer la raison de ces erreurs, il faudra effectuer une analyse et établir des plans d'actions. De plus, si une forme de codage historique s'avère nécessaire et n'est pas disponible, un codage financier standard devra être mis en œuvre pour ces cas (par exemple, des paiements d'équité salariale aux endroits où le CR n'est plus disponible).

- Il faudra effectuer une étude des impacts et un plan d'action de gestion au sujet de l'augmentation de la clientèle (employés) et des solutions de rechange additionnelles.

Réponse de la Direction

RECOMMANDATION DES SVIGR	RÉPONSE DE LA DIRECTION DE DRHC	ACTION CORRECTIVE	ÉCHÉANCIER PRÉVU	PERSONNE RESSOURCEOU DIRECTION GÉNÉRALE
La création d'un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale faciliterait la plupart des entrées de paiements et réduirait le nombre d'ajustements.	Nous sommes d'accord avec la recommandation de créer un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale (pour chaque employé). Avec les applications virtuelles des RH prévues (technologie du GED et du Web), tous les calendriers pour la paie reliés seront contrôlés électroniquement.	Nous avons ajouté la création de calendriers par défaut à la liste des améliorations des Systèmes des RH. Le calendrier par défaut devrait être fonctionnel au moment d'une diffusion du logiciel SGM en automne 2001. Le groupe des Systèmes des RH travaille déjà à la diffusion d'améliorations spécifiques pour la diffusion d'avril 2001.	Novembre 2001	Robert St-Jean ou Denise Rooke, Direction générale des ressources humaines
Afin d'éviter les erreurs de codage, la fonction de neutralisation du module des RH devrait être éliminer. Avant, pour déterminer la raison de ces erreurs, il faudra effectuer une analyse et établir des plans d'actions. De plus, si une forme de codage historique s'avère nécessaire et n'est pas disponible, un codage financier standard devra être mis en œuvre pour ces cas (par exemple, des paiements d'équité salariale aux endroits où le CR n'est plus disponible).	Nous sommes d'accord avec cette recommandation.	La fonction de neutralisation du codage financier sera éliminée, à mesure que chaque écran de paiement est amélioré. À la diffusion d'avril 2001 du logiciel SGM, la fonction de neutralisation sera enlevée du PB002. Nous devons mettre en œuvre cette action corrective pour onze (11) autres écrans de rémunérations et d'avantages sociaux.	Avril 2001 pour l'écran PB002. Il faudra faire des plans pour les autres écrans. Aucune date n'a encore été fixée.	Denise Rooke, Systèmes des RH, Direction générale des ressources humaines

RECOMMANDATION DES SVIGR	RÉPONSE DE LA DIRECTION DE DRHC	ACTION CORRECTIVE	ÉCHÉANCIER PRÉVU	PERSONNE RESSOURCEOU DIRECTION GÉNÉRALE
Il faudra effectuer une étude des impacts et un plan d'action de gestion au sujet de l'augmentation de la clientèle (employés) et des solutions de rechange additionnelles.	Nous sommes d'accord avec cette recommandation.	La Direction générale des ressources humaines travaille présentement à la préparation d'une analyse de rentabilité décrivant les questions à régler au sujet des compensations à l'AC; l'analyse recommandera également des solutions. Cette présentation sera faite au CGÉ. La Direction générale des ressources humaines veut également élaborer un plan d'action pour rendre le SGM pour efficace. Avant d'entreprendre un processus de changements vers des services de RH virtuels, il faut nous assurer que les fonctions de base du SGM sont le plus efficaces possible. Pour ce faire, la Direction générale des systèmes aura besoin de ressources supplémentaires et demandera l'appui des Services de vérification interne et de gestion des risques, ainsi que l'appui de nos autres partenaires du SGM, les Services financiers et administratifs et la Direction générale des systèmes.	Février/mars 2001	Joanne O'Byrne et Edith Dubois des ressources humaines de l'AC. Cette analyse de rentabilité fait aussi appel à Ron Kaden, Directeur de Rémunération et avantages sociaux ministériels.

ANNEXE 'A'

ÉVALUATION DES RISQUES POUR LES MODULES DU SGM 2B DES RH

OBJECTIF

Analyser et faire un rapport sur les questions touchant le salaire reliées au SGM 2B.

- Évaluer les risques
- Faire un examen et donner des conseils

ÉTENDUE

Faire des entrevues avec les personnes concernées, analyser le dossier, faire un examen des procédés des RH en ce qui concerne la paie et faire un examen des aspects suivants :

- fonctions de soutien de la gestion
- participation des clients
- gestion des problèmes
- gestion interne
- gestion des risques
- gestion du changement
- stratégie de communication
- établissement des priorités
- indicateurs de performance - satisfaction de la clientèle, renouvellement du personnel

MÉTHODOLOGIE

Le contenu de cette évaluation des risques proviendra d'un examen de la documentation, des processus et des entrevues avec les principaux partenaires. Cet examen sera conduit en utilisant une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques au sein du module du SGM 2B des RH. On effectuera des suggestions et des recommandations.

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION

Nous observations seront présentées à la haute direction lorsque cette évaluation des risques sera terminée. L'équipe de vérification décidera quand et à quel niveau de direction il faudra présenter les rapports.